



Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència

Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

INFORME DE SEGUIMENT SOBRE EL GRAU DE COMPLIMENT DELS
COMPROMISOS DE QUALITAT DE LA CARTA DE SERVEI D'ALCALDIA

Per donar compliment a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, el Ple municipal en la sessió del mes de juliol de 2022 va aprovar la carta de serveis del Servei d'Alcaldia.

Les Cartes de Serveis són documents públics mitjançant els quals s'informa a la ciutadania dels serveis que es presten i dels compromisos de qualitat que s'assumeixen respecte a aquests serveis, establint els indicadors més significatius i que tinguin una repercussió directa en la millora dels serveis i en la percepció de qualitat d'aquests en la ciutadania.

Cada compromís de qualitat porta associat un indicador que ha de permetre mesurar-ne el seu grau de compliment.

Els compromisos de qualitat establerts en la carta de serveis del Servei d'Alcaldia i els resultats obtinguts per l'exercici 2024, són els següents:

Compromisos de qualitat	Indicadors	Valor esperat	Valor real
1. Atendre i respondre a la ciutadania que s'adreça a l'Alcaldia de forma presencial, amb un tracte amable i cordial, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 sobre 10	Valoració sobre l'atenció rebuda	7	-
2.Mantenir actualitzada l'agenda de l'alcalde al web municipal, amb un màxim de 7 incidències anuals atribuïdes al Gabinet	Nombre d'incidències de l'agenda de l'alcalde	<7	0
3.Assegurar el bon funcionament dels actes institucionals, amb un màxim de 4 queixes de les persones participants	Queixes rebudes en relació al funcionament dels actes institucionals	>4	0
4.Donar resposta favorable com a mínim al 80% de les peticions de casament, tot respectant les dates sol·licitades.	Percentatge de peticions favorables de casament respectant dates	80%	100 %



Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència

Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

	<i>sol·licitades</i>		
5. Garantir que les persones que participen en les celebracions de casaments civils valorin l'atenció rebuda amb un mínim de 7 sobre 10	Valoració del grau de satisfacció en les celebracions dels casaments civils	7	9,87

Compromís 1. Atendre i respondre a la ciutadania que s'adreça a l'Alcaldia de forma presencial, amb un tracte amable i cordial, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 sobre 10.

No es van emetre enquestes de satisfacció per valorar objectivament aquest compromís. Però no s'ha rebut cap queixa formal ni verbal al respecte de l'atenció dispensada.

Compromís 2. Mantenir actualitzada l'agenda de l'alcalde al web municipal, amb un màxim de 7 incidències anuals atribuïdes al Gabinet

L'agenda publica de l'alcalde es manté actualitzada diàriament. No s'ha produït cap incidència durant aquest any.

Compromís 3. Assegurar el bon funcionament dels actes institucionals, amb un màxim de 4 queixes de les persones participants.

Des del Gabinet d'Alcaldia s'ha col·laborat i assessorat tots els actes que han requerit des de altres departaments . No s'ha rebut cap queixa concreta sobre l'atenció rebuda i el desenvolupament dels mateixos. Els suggeriments de millora pels següents actes s'han recollit i es tindran en compte pet s l'any 2025.

En relació als actes institucionals que s'organitzen des del propi Gabinet d'Alcaldia, no s'ha rebut cap queixa concreta i s'han recollit suggeriments i pensat millores pels següents actes de l'any 2025.

Compromís 4. Donar resposta favorable com a mínim al 80% de les peticions de casament, tot respectant les dates sol·licitades.

En 2023, s'ha donat resposta favorable al cent per cent de les sol·licituds de casaments.

**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

En total s'han celebrar 9 casaments, dels quals 5 han estat casaments amb cerimònia celebrats a la Sala d'Actes de l'ajuntament, i 4 casaments al despatx de l'alcalde.

Els casaments celebrats al despatx de l'Alcalde, són de tràmit administratiu, tot i que també hi ha un cert protocol en la recepció dels interessats i els seus convidats. També s'han lliurat justificants d'assistència, segons peticions.

Compromís 5. Garantir que les persones que participen en les celebracions de casaments civils valorin l'atenció rebuda amb un mínim de 7 sobre 10.

Per a obtenir resultats de valoració en quan la qualitat dels serveis prestats, es va dissenyar un model d'enquesta de satisfacció a través del web municipal.

Concretament, durant l'any 2024 es van atendre 9 sol·licituds de casament civil a l'Ajuntament, es van enviar les enquestes de satisfacció a 8 parelles, donat que una d'elles no té correu electrònic, i van respondre el 100 per cent de les parelles, amb una valoració màxima.

Document signat electrònicament